



ПРОЕКТ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГАВАНЬ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

00.00.2013

№ 00-ПА

**Об утверждении Административного регламента
Местной Администрации МО Гавань
по предоставлению муниципальной услуги:
«Консультирование потребителей
по вопросам защиты прав потребителей»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Утвердить Административный регламент Местной Администрации Муниципального образования Гавань г. Санкт-Петербурга по предоставлению муниципальной услуги: « Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Контроль за выполнением Постановления возложить Главу Местной Администрации МО Гавань Базана И.Н.
3. Постановление вступает в силу с момента официального опубликования (обнародования).

Глава Местной Администрации

И.Н. Базан

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

I. Общие положения

1. Предмет регулирования.

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей (далее — Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Местной Администрации муниципального образования Гавань по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей» (далее – муниципальная услуга).

2. Описание заявителей

2.1. Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам, проживающим на территории муниципального образования муниципальный округ Гавань — потребителям, а именно гражданам, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – заявители), обратившимся в Местную Администрацию муниципального образования муниципальный округ Гавань (далее — Местная Администрация).

2.2. Заявителями, обращающимися за предоставлением муниципальной услуги, могут быть лица, указанные в пункте 2.1. настоящего Административного регламента.

От имени заявителя заявления, обращения, запросы (далее – запрос) могут подавать лица, действующие в соответствии с законом без доверенностей; представители – в силу полномочий по доверенности.

3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

3.1. Место нахождения Местной Администрации и почтовый адрес для направления документов и заявлений по вопросам предоставления муниципальной услуги: 199406, Санкт-Петербург, ул. Шевченко, д.29.

3.2. Часы приема корреспонденции в Местной Администрации и адрес приема корреспонденции:

3.2.1. Обращение заявителя лично, а также подача заявления в Местную Администрацию осуществляется по адресу: Санкт-Петербург, ул. Шевченко, д.29.

3.2.2. Прием письменных обращений граждан: по рабочим дням с 09.30 до 17.30, в пятницу – до 17.00.

3.2.3. Предоставление информации по вопросам регистрации заявлений осуществляется: с 09.00 до 18.00, в пятницу – до 17.00 по телефону: 355-54-19

3.2.4. Заявление с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Местной Администрации: 199406, Санкт-Петербург, ул. Шевченко, д.29.

3.2.5. Заявление в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Местной Администрации: mogavan@mail.ru.

3.2.6. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 355-54-19.

3.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на сайте Муниципального образования по адресу: <http://www.mogavan.net>.

3.4. Оказание муниципальной услуги осуществляется Местной Администрацией.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистом Местной Администрации, к должностным обязанностям которого отнесено консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей (далее - уполномоченное должностное лицо).

3.5. Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги доводится до сведения заявителей по их письменным, включая обращение по электронной почте, и устным обращениям.

3.6. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется

- при личном обращении по адресу указанному в пункте 3.1. настоящего Административного регламента;
- по телефону указанному в пункте 3.2.3. настоящего Административного регламента.

3.7. По справочному телефону, указанному в пункте 3.2.3., предоставляется следующая информация:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрирована в системе делопроизводства Местной Администрации письменная корреспонденция;
- о принятом решении по конкретному письменному обращению (заявлению);
- о месте размещения на сайте муниципального образования справочных материалов по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- иная информация о предоставлении муниципальной услуги.

3.8. Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов с заявителями:

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в корректной форме информирует обратившихся граждан по вопросу предоставления муниципальной услуги;
- ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа или организации, в которую позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;
- во время разговора специалист четко произносит слова, избегает параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывает разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- специалист, осуществляющий устную консультацию, принимает все необходимые меры для ответа, в том числе и с привлечением других специалистов;
- в случае, если специалист, к которому обратился заявитель, не может ответить на данный вопрос в настоящий момент, он предлагает заявителю назначить другое удобное для заявителя время для консультации;
- в конце консультации специалист кратко подводит итог и перечисляет действия, которые следует предпринять заявителю;
- ответ на письменное обращение дается в простой, четкой, понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста, оформившего ответ.

3.9. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются муниципальными служащими Местной Администрации, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

3.10. На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на сайте муниципального образования муниципальный округ Гавань в сети Интернет

размещается следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;
- реквизиты нормативных правовых актов, указанных в пункте 9. настоящего Административного регламента;
- настоящий регламент;
- место нахождения, режим работы, номера контактных телефонов специалистов;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления на получение муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок записи на прием к должностному лицу.

Стенды (вывески), содержащие выше перечисленную информацию, размещаются при входе в помещение Местной Администрации.

Помещения для предоставления муниципальной услуги снабжаются табличками с указанием номера кабинета, указанием должности, фамилии, имени, отчества, специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

II Стандарт предоставления муниципальной услуги

4. Полное наименование муниципальной услуги - «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей».

5. Краткое наименование муниципальной услуги отсутствует.

6. Муниципальная услуга предоставляется Местной Администрацией. Оказание муниципальной услуги обеспечивается уполномоченным должностным лицом.

7. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- письмо-ответ Местной Администрации, содержащее в себе консультацию, с приложением необходимых документов;
- консультация (информация и при необходимости образцы документов) полученные заявителем на личном приеме.

Форма справки о предоставлении муниципальной услуги устанавливается в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Административному регламенту.

Форма письма-ответа Местной Администрации, содержащего в себе консультацию, с приложением необходимых документов устанавливается в соответствии с Приложением № 3 к настоящему Административному регламенту.

8. Сроки предоставления муниципальной услуги:

8.1. Допустимые сроки предоставления муниципальной услуги:

- предоставление муниципальной услуги должно быть осуществлено в течение 30 дней со дня поступления обращения со всеми необходимыми документами;

8.2. Допустимые сроки выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги:

- письмо-ответ Местной Администрации о предоставлении муниципальной услуги должно быть направлено заявителям в течение 30 дней со дня регистрации заявки (заявления) о предоставлении муниципальной услуги;

- консультирование заявителя на личном приеме должно быть осуществлено в течение 30 дней с момента обращения заявителя в целях записи его на консультацию.

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 4);
- "Гражданским кодексом Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 № 51-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, от 05.12.1994, № 32);
- Законом Российской Федерации от 7.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 15.01.1996, № 3,

ст.140);

- Федеральным законом Российской Федерации от 6.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» - опубликовано 8 октября 2003 г.);
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, N 31, 02.08.2010, ст.4179);
- Федеральным законом от 27.07. 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ("Российская газета", №95, 05.05.2006г.);
- Законом Санкт-Петербурга от 23.09.2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» («Санкт-Петербургские ведомости», №179, 24.09.2009г.);
- Уставом Муниципального образования муниципальный округ Гавань.

10. Для получения муниципальной услуги заявителями:

- подают заявление о получении муниципальной услуги письменно по форме согласно Приложению №1 к настоящему Административному регламенту;
- обращаются лично.

При личном обращении граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги, представляется паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность.

При обращении представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги, дополнительно представляются:

- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;
- документы, подтверждающие полномочия представителя.

11. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

-непредставление документов, указанных в пункте 10.

12. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги нет.

13. Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.

14. Допустимые сроки ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями (при условии равномерного обращения заявителей в течение приемного времени):

а) срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов на предоставление муниципальной услуги не должен превышать 20 минут;

б) срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги или решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги при условии равномерного обращения заявителей в течение приемного времени не должен превышать 20 минут.

15. Регистрации запроса заявителя осуществляется в течение 3-х дней с момента поступления заявления со всеми необходимыми документами. В случае, обращения заявителя с заявлением лично, регистрация такого заявления осуществляется непосредственно во время приема заявителя.

16. Продолжительность приёма (приёмов) специалиста: средняя продолжительность приема (приемов) заявителя специалистом составляет 25 минут.

17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

17.1. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается в помещении Местной Администрации, оборудованном отдельным входом.

17.2. Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях - местах предоставления муниципальной услуги.

17.3. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте

располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников.

17.4. Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

17.5. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов).

17.6. Для ожидания приема должны быть обеспечены места, оборудованные стульями, кресельными секциями или скамьями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

18. Специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего Административного регламента и несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Административным регламентом.

III. Административные процедуры

19. Предоставление муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей включает в себя следующие административные процедуры:

- прием заявки (заявления) с приложением необходимых документов;
- консультирование заявителя по вопросам защиты прав потребителей;
- подготовка и регистрация ответа Местной Администрации, содержащего консультационную информацию и/ или подготовка и регистрация справки о предоставлении муниципальной услуги;
- направление ответа заявителю и информирование о предоставлении муниципальной услуги.

20. Прием заявки (заявления) с приложением необходимых документов.

20.1. Основанием для начала осуществления действия является:

– заявка (заявление) жителя Муниципального образования муниципальный округ Гавань на получение муниципальной услуги письменно, поступившая в адрес Местной Администрации;

– личное обращение заявителя за получением муниципальной услуги по адресу Местной Администрации указанному в пункте 3.1. настоящего Административного регламента или по телефону Местной Администрации, указанному в пункте 3.2.3. настоящего Административного регламента, в часы работы Местной Администрации.

20.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист Местной Администрации, к должностным обязанностям которого относится прием и регистрация входящей корреспонденции Местной Администрации (далее — секретарь).

20.3. Заявку (заявление) на получение муниципальной услуги письменно можно подать следующими способами:

- подача заявки лично физическим лицом по адресу: Санкт-Петербург, ул. Шевченко, д.29 (время ожидания в очереди — не более 20 минут), по рабочим дням с 09.30 до 17.30, в пятницу – до 17.00;

- подача заявки (заявления) уполномоченным представителем физического лица лично по адресу: Санкт-Петербург, ул. Шевченко, д.29 (время ожидания в очереди — не более 20 минут), по рабочим дням с 09.30 до 17.30, в пятницу – до 17.00;

- почтовым отправлением, направленным по адресу Местной администрации: 199406, Санкт-Петербург, ул. Шевченко, д.29.

Заявка (заявление) подается в письменной форме согласно Приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

При подаче заявки (заявления) физическим лицом лично он представляет паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

При подаче заявки (заявления) уполномоченным представителем физического лица лично он представляет паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, а также доверенность, подтверждающую его полномочия на представление заявителя.

20.4. Поступившая в Местную Администрацию заявка (заявление) подлежит обязательной регистрации секретарем в течение 3-х дней, а при личной подаче заявителем или уполномоченным представителем заявителя в течении 10 минут.

20.5. При личном обращении заявителя о получении муниципальной услуги секретарем осуществляется запись заявителя на консультацию к уполномоченному должностному лицу в удобное для заявителей время в соответствии с графиком приема граждан специалистами Местной Администрации.

20.6. Критерием принятия решения при приеме заявки (заявления) с приложением необходимых документов является следующее:

- соблюдение письменной формы заявки (заявления),
- соответствие ее формы форме в соответствии с приложение № 1 к настоящему Административному регламенту,
- подписание и подача заявки (заявления) уполномоченным лицом,
- правильность указанных в заявке (заявлении) данных на их соответствие данным в представленных документах,
- отсутствие в заявке (заявлении) и документах не удостоверенных исправлений и серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание.

При отсутствии у заявителей необходимых документов или при несоответствии представленных документов требованиям, указанным в пункте 20.3. Административного регламента, секретарь уведомляет заявителей о наличии выявленных обстоятельств, препятствующих приему представленных документов. В этом случае секретарь объясняет заявителям суть выявленных несоответствий в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению, указывая действия и их последовательность, которые должны совершить заявители.

По просьбе заявителей секретарь может указать перечень действий в письменном виде.

Критерием принятия решения при личном обращении заявителя за получением муниципальной услуги является - личное обращение заявителя в порядке, установленном в пункте 20.1 настоящего Административного регламента, и сообщением им следующей информации: фамилии, имени, отчества, адреса регистрации по месту жительства, адреса фактического проживания, контактного телефона (иного способа оперативной связи с заявителем), сути интересующей информации которую заявитель хотел бы получить в ходе консультации, согласования удобного для заявителя времени даты и времени начала получения консультации.

20.7. Результатом административной процедуры является регистрация заявки (заявления) и/или запись на прием к специалистам.

20.8. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры

(действия) является регистрацией поступившей заявки (заявления) секретарем.

21. Консультирование заявителя по вопросам защиты прав потребителей

21.1. Событием (юридическим фактом), являющимся основанием для начала осуществления действия по консультированию заявителей по вопросам защиты прав потребителей (далее — консультирование) является зарегистрированная заявка (заявление) на консультацию.

21.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является уполномоченное должностное лицо Местной Администрации.

21.3. При рассмотрении заявки (заявления) о получении муниципальной услуги письменно, осуществляется подборка информации, ее отражение в письме-ответе Местной Администрации и, при необходимости, подготавливаются образцы документов, регламентирующие защиту прав потребителей, в целях получения заявителем наиболее полной консультации.

При осуществлении консультирования заявителей специалистами на личном приеме осуществляется следующее:

- уточняется объем и виды необходимой информации заявителю в целях осуществления полной (развернутой) консультации заявителя;
- осуществляется устная консультация заявителя;
- при необходимости, осуществляется подготовка и передача заявителю образцов документов необходимых для осуществления защиты прав потребителей.

21.4. Срок, в который заявитель должен получить полную консультацию, составляет 30 дней с момента регистрации заявки (заявления) секретарем или записи заявителя на личный прием к уполномоченному должностному лицу.

21.5. Критерием принятия решения о консультировании является факт проживания заявителя на территории муниципального образования муниципальный округ Гавань.

21.6. Результатом административной процедуры является подготовка проекта письма-ответа Местной Администрации по форме согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту или подготовка справки о предоставлении муниципальной услуги по форме № 3 к настоящему Административному регламенту.

21.7. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры (действия) является визирование специалистом, осуществляющим консультирование по заявке (заявлению) о получении муниципальной услуги письменно, проекта письма-ответа Местной Администрации с приложением необходимых документов или визирование уполномоченным должностным лицом, осуществившим консультирование на личном приеме, справки о предоставлении муниципальной услуги.

22. Подготовка и регистрация ответа Местной Администрации, содержащего консультационную информацию и/ или подготовка и регистрация справки о предоставлении муниципальной услуги

22.1. Событием (юридическим фактом), являющимся основанием для начала осуществления действия по подготовке и регистрации ответа Местной Администрации, содержащего консультационную информацию, и/или подготовке и регистрации справки о предоставлении муниципальной услуги является завизированный уполномоченным должностным лицом, осуществляющим консультирование, проект письма-ответа Местной Администрации с приложением необходимых документов или завизированная специалистом, осуществившим консультирование на личном приеме, справка о предоставлении муниципальной услуги.

22.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является уполномоченное должностное лицо.

22.3. Уполномоченное должностное лицо, осуществляющие оказание муниципальной услуги по заявке (заявлению) о предоставлении консультации письменно, передает подготовленный и визированный проект письма-ответа Местной Администрации с приложением необходимых документов Главе Местной Администрации для подписания.

Максимальный срок подписания письма-ответа заявителю составляет 3 дня.

После подписания письма-ответа Местной Администрации Главой Местной Администрации, оно передается уполномоченному должностному лицу для регистрации, архивирования и направления заявителю.

Уполномоченное должностное лицо осуществляет регистрацию письма-ответа Местной Администрации в журнале исходящей корреспонденции.

Максимальный срок осуществления регистрации ответа заявителю составляет 10 минут.

22.4. Уполномоченное должностное лицо, осуществившее консультирование заявителя на личном приеме, регистрирует справку о предоставлении муниципальной услуги в журнале приема населения.

Максимальный срок осуществления регистрации справки о предоставлении муниципальной услуги составляет 5 минут.

22.5. Критерий выполнения административного действия:

– по заявкам (заявлениям) на предоставление муниципальной услуги письменно - определяется наличием или отсутствием визирования на проекте письма-ответа Местной Администрации с приложением необходимых документов специалистом, осуществляющим консультирование, и подписание письма-ответа Главой Местной Администрации;

– по получению консультации заявителем на личном приеме - определяется наличием или отсутствием визирования уполномоченным должностным лицом, осуществляющим консультирование на личном приеме, справки о предоставлении муниципальной услуги.

22.7. Результатом административной процедуры (действия) является письмо-ответ Местной Администрации, содержащий в себе консультацию с приложением необходимых документов или получение консультации (информации и, при необходимости, образцов документов) заявителем на личном приеме.

22.8. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры (действия) является регистрация письма-ответа заявителю или регистрация справки о предоставлении муниципальной услуги.

23. Направление ответа заявителю и информирование о предоставлении муниципальной услуги.

23.1. Событием (юридическим фактом), являющимся основанием для начала осуществления действия по направлению ответа заявителю и информирование о предоставлении муниципальной услуги является регистрация письма-ответа Местной Администрации в журнале исходящей корреспонденции или регистрация справки о предоставлении муниципальной услуги в журнале прием населения.

23.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является уполномоченное должностное лицо.

23.3. Уполномоченное должностное лицо информирует заявителя о подготовке письма-ответа по телефону, указанному в заявке (заявлении), и согласует с ним способ получения ответа заявителем.

Заявителю обеспечиваются следующие способы получения ответа:

– направление зарегистрированного ответа Местной Администрации заявителю по указанному в заявке (заявлению) адресу почтой,

– получение лично заявителем или уполномоченным представителем заявителя в день обращения под подпись в журнале.

Направление зарегистрированного ответа Местной Администрации заявителю осуществляется в срок не более 10 дней с момента регистрации ответа.

В случае если заявитель (уполномоченный представитель заявителя), изъявивший желание получить ответ лично, до истечения срока направления ответа заявителю, предусмотренному настоящим Административным регламентом, не осуществит действий по получению ответа лично, уполномоченное должностное лицо обязано осуществить направление зарегистрированного ответа Местной Администрации заявителю по указанному в заявке (заявлению) адресу в последний день истечения такого срока.

23.4. Критерием принятия решения по выполнению административного действия;

– по направлению письма-ответа заявителю - является выраженное заявителем пожелание о способе получения ответа;

– по информированию заявителя о получении муниципальной услуги на личном приеме - является степень полноты полученной информации в процессе консультации.

23.5. Результатом административной процедуры (действия) является информирование заявителя о подготовке ответа и направление ответа заявителю.

23.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры (действия) является внесение отметки о способе получения ответа в журнал регистрации входящей корреспонденции или внесение отметки о проведении консультации на личном приеме в журнал приема населения.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

24 Постоянный контроль за исполнением Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги осуществляет Глава Местной Администрации.

25 Контроль за исполнением Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги осуществляется уполномоченными должностными лицами по каждому обращению заявителя.

26. Контроль за исполнением обращений заявителей включает в себя:

соблюдение сроков выполнения административных процедур;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения заявлений;

подготовку и обобщение данных о сроках и результатах предоставления муниципальной услуги.

27. Контроль за исполнением обращений заявителей, указанный в пункте 4.2 настоящего Административного регламента, снимается после направления ответов заявителям.

28 Глава Местной Администрации проводит контроль в плановом или внеплановом порядке в случае поступления жалоб на действия (бездействие) или решения уполномоченных должностных лиц.

29. Периодичность плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги определяется Местной Администрацией.

30. В случае выявления, в ходе текущих контрольных мероприятий, плановых и внеплановых проверок, фактов нарушения ответственными должностными лицами обязанностей по соблюдению административных процедур, в том числе сроков осуществления отдельных административных действий и/ или фактов принятия необоснованных решений, такие должностные лица привлекаются к дисциплинарной и иной ответственности предусмотренной действующим законодательством.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей. Форма жалобы на действия должностных лиц

29. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) специалистов в досудебном и судебном порядке.

30. Заявители, имеющие право на предоставление муниципальной услуги, в соответствии с настоящим Административным регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

- отказ в приеме документов на получение консультации потребителем по вопросам защиты прав потребителей;
- отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги;
- отказ заявителю в предоставлении мотивированного решения по отказу в предоставлении муниципальной услуги;
- необоснованное затягивание установленных настоящим Административным регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения Местной Администрации;

31. Необоснованное затягивание установленных настоящим Административным регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения специалистов могут быть обжалованы заявителями в Местной Администрации, а также в суде.

32. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме, а также в форме электронных сообщений. Жалоба (претензия) может быть подана заявителем, права которого нарушены, а также по просьбе заявителя его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке.

Жалоба (претензия) может быть подана в течение трех месяцев со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

33. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан Главой Местной Администрации.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

34. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема, направлена по почте, или зарегистрирована у секретаря Местной Администрации.

35. В письменной жалобе гражданин указывает:

- наименование органа, в который направляется письменная жалоба,
- свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы,
- суть жалобы, т.е. требования лица, подающего жалобу, и основания, по которым заявитель считает решение по соответствующему делу неправильным,
- ставит личную подпись и дату.

Жалоба (претензия) регистрируется в течение 10 минут по ее получении.

Заявителю вручается (в случае личного представления жалобы) или направляется (в случае письменного представления или представления по электронной почте) заверенное уведомление о регистрации претензии (жалобы) с указанием времени и даты регистрации, а также лица, осуществившего регистрацию.

В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы этот срок по заявлению лица, подающего жалобу, может быть восстановлен. Уважительной причиной могут считаться, в частности, любые обстоятельства, затруднившие получение информации об обжалованных действиях (решениях) и их последствиях.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

36. Каждый заявитель имеет право получить, а Местная Администрация и ее должностные лица обязаны ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным

законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

37. Срок рассмотрения жалобы (претензии) не должен превышать тридцати дней со дня его регистрации в Местной Администрации.

38. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги:

-если в жалобе (претензии) не указаны фамилия гражданина направившего жалобу, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-если в жалобе (претензии) содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст жалобы (претензии) не поддается прочтению;

- если в жалобе (претензии) содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами (претензиями), и при этом в жалобе (претензии) не приводятся новые доводы, основания или обстоятельства.

В случае если ответ по существу жалобе (претензии) не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу (претензию), сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если текст жалобы (претензии) не поддается прочтению, ответ заявителю предоставляется в течение семи рабочих дней при условии, что фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению.

39. Заявители, считающие, что их права нарушены, имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) Местной Администрации в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту Местной
Администрации Муниципального образования Гавань
по предоставлению муниципальной услуги
«Консультирование потребителей по вопросам
защиты прав потребителей»

В _____
(наименование органа местного самоуправления)

от Ф. _____

И. _____

О. _____

Адрес места жительства (пребывания): индекс _____

тел. дом. _____ тел. раб. _____

паспорт: серия _____ № _____

кем выдан _____

дата выдачи _____

дата рождения заявителя _____

адрес и телефон фактического места проживания

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу предоставить консультацию по _____,
(указать суть вопросов необходимых к раскрытию в
ходе консультации, а также указывается, в случае необходимости, просьба о подготовке образцов документов).

Консультацию прошу осуществить письменно.

Дата « _____ » _____ 20__ г. Подпись заявителя _____

Принял « _____ » _____ 20__ г. вх. № _____

Подпись специалиста _____

Приложение № 2
к Административному регламенту Местной
Администрации Муниципального образования Гавань
по предоставлению муниципальной услуги
«Консультирование потребителей по вопросам защиты
прав потребителей»

«__» _____ 20__ г. №__

Санкт-Петербург

СПРАВКА

о предоставлении муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей

Настоящим подтверждается, что предоставление муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей _____ (далее - заявитель)

(фамилия, имя, отчества заявителя)

оказано, в связи с чем на руки заявителю выдаются образцы следующих документов:

п/п	Наименование	Кол-во листов

_____ И.О.Фамилия
(должность специалиста) (подпись)

Консультация по вопросам защиты прав потребителей предоставлена

_____ (указать степень предоставления муниципальной услуги (полная, не полная, не предоставлена) и отразить факт получения/ не получения образцов документов)

Дата «__» _____ 20__ г. _____
(подпись заявителя) (Ф.И.О. заявителя)

(Ф.И.О.)

Местная Администрация Муниципального образования Гавань, рассмотрев Ваше заявление (Вх.№ _____ от _____), настоящим сообщает Вам следующую информацию по интересующему Вас вопросу:

(информация — консультация по вопросам защиты прав потребителей)

Дополнительно, настоящим направляем Вам образцы документов согласно следующему перечню:

1. _____;
2. _____;
- .
- .

Приложения на _____ листе(ах)

Глава Местной Администрации

_____/_____/_____
(подпись) (И.О., фамилия)

Исполнитель: _____
(Ф.И.О.)